|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ: |
|  | и.о. директора ГБУРК "НМДТ РК"  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.И.Судакова |
|  | «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г. |

**ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА**

1. **Общие положения.**
   1. Целью данных правил является охрана общественного порядка, обеспечение безопасности зрителей и работников Театра, обеспечение сохранности имущества Театра.
   2. Приобретая билет на спектакль Театра, и предъявляя его на контроль в Театре, зритель выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать данные Правила и общественный порядок в здании Театра.
   3. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просьба внимательно ознакомиться с настоящими Правилами посещения Театра до приобретения билета.
2. **Приобретение билетов.**
3. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр РК» (далее по тексту Театр) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
4. Договор оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи потребителю билета (кассового чека). Билет представляет собой документ установленной формы, содержащей информацию об условиях договора с потребителем и, как правило, подтверждающий факт оплаты услуги.
5. Билет должен содержать следующую информацию (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности").

* наименование и вид услуги;
* наименование организации, идентификационный номер налогоплательщика
* время оказания услуги (время проведения мероприятия)
* место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
* цена услуги.

1. Отказ в предоставлении информации, недостоверная информация влекут последствия в соответствии со ст.13 Закона «О защите прав потребителя».
2. Договор Театра с потребителем в соответствии со ст. 428 ГК РФ является договором присоединения, условия которого формулируются Театром. Театр самостоятельно формируют свою экономическую программу. Определяет порядок реализации билетов, услуг и продукции, устанавливает на них цены в соответствии с законодательством Российской Федерации.
3. В соответствии со ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу Театра (согласно правил возврата билетов).
4. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» убедительно просим Вас уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на спектаклях. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте театра, а так же на приобретаемых билетах.
5. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

* на утренние спектакли мы приглашаем зрителей не младше 3-х лет;
* дети до 12-ти лет проходят в Театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих;
* просмотр вечерних спектаклей не рекомендуется детям до 12-ти лет, а детям с 12 лет рекомендуется в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих.

1. При приобретении билетов для несовершеннолетних рекомендуем оценить адекватность их восприятия сценического действия и возможную специфику их поведения при просмотре спектакля.
2. Право на льготное посещение Театра имеют:

* Инвалиды;
* Учащиеся;
* Студенты, обучающиеся по очной форме обучения в средних и высших образовательных учреждениях;
* Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
* Участники локальных войн и специальных военных операций.

1. Цена льготного билета не может превышать 50% от стоимости входного билета.
2. При покупке билета через интернет просим обратить внимание на некоторые условия:

* В случае возврата билета деньги возвращаются системой Quicktickets, а не кассиром театра, тел. для справок +7(4852)33-29-80;
* Вход на спектакль предусмотрен только по БИЛЕТАМ.

**3. В Театре установлена следующая система возврата билетов:**

В случае отказа зрителя от посещения проводимого ГБУ РК «Национальный музыкально-драматический театр Республики Коми» зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным частью десятой Федерального закона от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ, посетитель должен лично обратиться в кассу.

* 1. **Порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе мероприятий по инициативе Театра.**
     1. Информация о порядке и сроках возврата билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса мероприятия Театра размещается в доступном для зрителей месте в Билетной кассе и на официальном сайте Театра (komiteatr.ru).
     2. Возврат билетов, купленных в Билетной кассе Театра, осуществляется только по предъявлению билета и кассового чека.
     3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Покупатель вправе вернуть Театру билеты и потребовать возврата платежа.
     4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты мероприятия, если иное не предусмотрено приказом по Театру.
     5. При отмене мероприятия возврат билетов производится начиная со дня распоряжения об отмене до даты, когда мероприятие должно было состояться, если иное не предусмотрено приказом по Театру.
     6. Возврат платежа за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком.
     7. Испорченные билеты (чеки) возврату и обмену не подлежат. Приобретенный билет должен находиться в надлежащем состоянии (без разрывов, проколов и прочих дефектов) и иметь все атрибуты первоначально приобретенного билета.
     8. Возврат платежа производится только за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра.
     9. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине возврат или обмен билета не производится.

1. **Порядок возврата билетов по запросу Покупателя**.
   * 1. В случае возврата билетов на мероприятия Театра по запросу Покупателя, Покупатель должен лично обратиться в Билетную кассу Театра по адресу ул. Бабушкина, 4 и предоставить следующие документы:

* Заявление на возврат платежа за возвращенный билет (билеты) с указанием причины возврата билета (билетов) (Приложение № 1);
* Документ, удостоверяющий личность (оригинал для снятия копии);
* Кассовый чек, подтверждающий факт покупки Зрителем билета (билетов) за наличный расчет или с помощью банковской карты в Билетной кассе Театра.
  + 1. Театр в праве после предоставления Покупателем всех документов, указанных в п. 3.2.1. настоящих Правил, рассмотреть заявление Покупателя на возврат денежных средств за приобретенный в Билетной кассе Театра билет и принять решение о возврате платежа в течение 10 (десяти) календарных дней.
    2. Возврат платежа осуществляется в Билетной кассе Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 30 (тридцати) календарных дней после принятия Театром решение о Возврате платежа, о чем Покупателю будет сообщено предварительно по телефону или адресу электронной почты, указанным Покупателем в заявлении на возврат платежа.
    3. Документы на возврат билетов, указанные в п. 3.2.1., принимаются сотрудниками Билетной кассы не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до времени начала мероприятия, указанного на возвращаемом билете. При обращении менее чем за 3 (три) дня до мероприятия документы на возврат билетов не принимаются, возврат билетов и платежа за билеты не осуществляются.
    4. Возврат платежа за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на туже банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком.
    5. Билеты, реализованные с установленной скидкой, к обмену и возврату не принимаются.
    6. Испорченные бланки билетов возврату и обмену не подлежат. Приобретенный билет должен находиться в надлежащем состоянии (без разрывов, проколов и прочих дефектов) и иметь все атрибуты первоначально приобретенного билета.
    7. Возврат платежа производится только за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра.
    8. Настоящими Правилами устанавливается следующий порядок и размер компенсации при возврате билетов:

**Таблица. Условия возврата билетов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Причины отказа от посещения мероприятия | В каком размере от номинальной стоимости билета, производится возврат денег |
| 1. | Отмена/ замена/ перенос  мероприятия по инициативе Театра | 100 % |
| 2. | Покупатель отказался от посещения мероприятия до его проведения: | |
| за 10 и более дней до мероприятия | 100 % |
| за 5 – 9 дней до мероприятия | 50% |
| за 3 – 4 дня до мероприятия | 30% |
|  | менее чем за 3 дня до мероприятия | возврат билета не производится |

1. Если театральный билет приобретен через интернет-кассу, то возврат денежных средств осуществляется после прямого обращения зрителя в интернет-кассу по адресу: [info@quicktickets.ru](mailto:info@quicktickets.ru). Стоимость билета возвращается частично с учетом банковских издержек.

**4. Проход и нахождение в Театре**

* 1. При входе в Театр зрители проходят билетный контроль.
  2. При входе в Театр с целью защиты от террористической угрозы, зритель проходи через рамку металлодетектора, а также может быть досмотрен служащим охраны или администратором театра на предмет наличия оружия, взрывоопасных, вредных и других запрещенных предметов.
  3. В помещениях театра ведётся видеонаблюдение с целью охраны общественного порядка, обеспечения безопасности зрителей и работников Театра и обеспечение сохранности имущества Театра.
  4. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала спектакля).
  5. Зрители обязаны занимать места, согласно номера ряда и места, указанных в билете.
  6. Запрещается занимать без согласования с администрацией места отличные от указанных в билетах.
  7. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.
  8. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.
  9. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля на имеющихся свободных местах (при наличии таковых) а в антракте пересесть на места указанные в билетах.
  10. Вход в зрительный зал с едой и напитками не разрешается.
  11. В соответствии со ст. №1270 п.1 ч.4 ГК РФ фото-, и видеосъемка спектаклей без разрешения администрации категорически запрещена.
  12. Администрация вправе отказать в посещении спектакля без возмещения стоимости билета лицам, находящихся в нетрезвом или наркотическом состояниях, а также лицам, с неадекватным поведением.
  13. В дни приема зрителей в театре организуется дежурство следующих работников театра: руководителей, старшего администратора или назначенных по распоряжению директора лиц, которые полномочны, решать все возникающие вопросы.
  14. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы.
  15. Пропуская людей в своем ряду, необходимо встать, если позволяет пространство.
  16. Во время спектакля запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.
  17. Родители или педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.
  18. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала.
  19. После окончания спектакля нужно оставаться на своих местах до полного включения света.
  20. При групповом посещении спектакля, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.
  21. Во время спектакля сопровождающие также несут ответственность за поведение своих подопечных.
  22. Категорически запрещается: входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал; проносить в зрительный зал: крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, магнитофоны, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки; предметы, пачкающие кресла.

1. **Гардероб.**
   1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.
   2. После окончания спектакля гардероб работает в течение 30 минут.
   3. Сумки, пакеты, рюкзаки и другие крупногабаритные вещи должны быть сданы на хранение в гардероб Театра до начала спектакля.
   4. В случае утери номерка, зритель потерявший его обязан возместить его стоимость – 100 рублей. Одежда выдается ему в последнюю очередь комиссией в составе: дежурный по театру, старший администратор и гардеробщик – с написанием заявления и составлением соответствующего акта.
   5. Театр не отвечает за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.
2. **Прочие условия.**
   1. Во время нахождения в Театре зрители обязаны: бережно относиться к имуществу театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящие Правила.
   2. Зритель в случае причинения Театру материального ущерба обязан возместить его в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
   3. В Театре Зрителям запрещено:

* сорить, разбрасывать мусор;
* перемещать предметы интерьера;
* проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами.
  1. Зритель обязан не допускать неуважительное отношение к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям)
  2. Курение в здании Театра строго запрещено, согласно ст. 6 ФЗ «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001 г.
  3. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.
  4. Зрители, не выполняющие законные указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения могут быть удалены из Театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.
  5. Свои отзывы, предложения, жалобы и замечания зрители могут адресовать руководству театра или делать соответствующие записи в книге отзывов.

1. **О посещении театра маломобильными группами граждан**
   1. Помещение театра частично оснащено для посещения лиц, имеющих ограниченные физические возможности.
   2. Зрителей с ограниченными возможностями здоровья просим заранее сообщить о своем визите по телефону **28-64-94** для того, чтобы администратор мог Вас встретить, помочь раздеться и проводить в зрительный зал.